

「電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令(案)等」に対する意見 及びそれに対する考え方

■ 意見募集期間 : 令和5年10月13日(金)から令和5年11月13日(月)まで

■ 意見提出件数 : 8件 (法人・団体:4件、個人:4件)

■ 意見提出者 :

(意見受付順・敬称略)

受付順	意見提出者
1	株式会社NTTドコモ
2	公益社団法人全国消費生活相談員協会
3	ソフトバンク株式会社
4	KDDI 株式会社
—	個人(4件)

「電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令(案)等」に対する意見 及びそれに対する考え方

意 見	考 え 方	提出意見 を踏 まえた 案の修 正の有 無
1. 総論		
意見1-1 案に賛同する。	考え方1-1	
時代に則した改正であり大賛成である。 これからのモバイル通信の発展に期待したい。 【個人1】	賛同の御意見として承ります。	無
2. 電気通信事業法施行規則の改正		
2-1. 適正かつ確実に遂行することができる能力を有する者に媒介等業務が委託されるための措置の明確化及び媒介等業務受託者に関する公表情報の拡大		
意見2-1-1 案に賛同する。	考え方2-1-1	
賛成です。加えて以下要望します。 代理店が代理店独自のキャッシュバック提供を約して電気通信役務と他社オプションを勧誘し、キャッシュバックが付与されずに代理店が連絡不能になる場合があります。電気通信事業者に責任を負わせるのは酷ですが、電気通信事業者が窓口になるなどの「連携」を求めます。 【個人4】	賛同の御意見として承ります。 後段の御意見については、今後の参考として承ります。	無
苦情だけでなく、問い合わせも含めて、電気通信事業者と連携して対応と明文化されることに賛成です。 【個人4】	賛同の御意見として承ります。	無
電気通信事業法施行規則において、媒介等の業務届出書で、 ・媒介等の業務に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名又は名称 の記載がされ、電気通信役務とその提供事業者を消費者が把握できることは一歩前進と思います。 【個人4】	賛同の御意見として承ります。	無
意見2-1-2 一部販売代理店による不適切な業務運営によって生じる問題への対処を検討する際には、適切な業務運営を行っている者にまで対応を求めることのないよう配慮すべき。	考え方2-1-2	

<p>本省令案は、「消費者保護ルール^の在り方に関する検討会報告書 2023」において記載されており、連鎖販売取引のスキーム等を利用した一部個人販売代理店の適正化を目的としたものと理解しています。</p> <p>今後、一部販売代理店による不適切な業務運営によって生じる問題への対処を検討する際には、適切な業務運営を行っている者にまで対応を求めることのないよう配慮して頂きたいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>頂いた御意見については、今後の参考として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-1-3 連鎖販売取引のスキームを活用した個人等の販売代理店等には厳しい規制を課すべき。</p>	<p>考え方2-1-3</p>	
<p>販売代理店の届出制度導入後、連鎖販売取引のスキームを活用した個人等の販売代理店が増加に對しての法改正案を拝見いたしました。</p> <p>総務省で考えられる可能な限りの厳しい規制を連鎖販売取引での代理店及び事業者には課してほしいです。</p> <p>まずは査察に入り、純粋な消費者はいるのかきちんと確認していただきたいです。</p> <p>一人当たりの額はそこまで大きくはありませんが、査察をお願い致します。</p> <p>通信など大切な生活インフラにマルチ商法を入り込ませては、良識のある国民には害しかないと考えます。</p> <p>どうぞよろしくお願い致します。</p> <p style="text-align: right;">【個人2】</p>	<p>頂いた御意見については、今後の参考として承ります。</p> <p>なお、不適切な事例が確認された場合には、適切に処分・指導等の対応をすることが必要と考えます。</p>	<p>無</p>
<p>2-2. その他関連規定の整備</p>		
<p>意見2-2-1 契約数 30 万以下の契約数の事業者が休廃止の事前届出から外れることについて懸念。消費者保護の観点から休廃止の情報が適時適切に入手できるようにすべき。</p>	<p>考え方2-2-1</p>	
<p>利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信サービスに係る休廃止の事前届け出(施行規則第 22 条の2の 11)については、契約数が 30 万を超える電気通信事業者の提供するものに限るとされています。30 万以下の契約数の事業者が休廃止の事前届け出から外れることについて懸念しています。小規模な事業者ゆえにサービスの休廃止に関する情報の入手が困難となる可能性も高いです。FTTH や CATV などは重要なインフラであり、消費者保護の観点から休廃止の情報が適時適切に入手できるようにしていただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<p>本改正は、第二号基礎的電気通信役務の提供事業者として一定の規律が課せられている事業者にのみ、当該役務の休廃止に係る事前の届出及び一年前からの周知義務が課せられることを明確化するものです。第二号基礎的電気通信役務の提供事業者として一定の規律が課されていない事業者が当該役務を休廃止する場合については、30 日前からの周知義務が引き続き課せられます。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-2-2 案に賛同する。第一号基礎的電気通信役務に加えて第二号基礎的電気通信役務についても、NTT 法で NTT 東西に対してラストリゾート責務を課すよう検討すべき。</p>	<p>考え方2-2-2</p>	

<p>基礎的電気通信役務は、国民生活に不可欠であるためあまねく日本全国における適切、公平かつ安定的な提供が確保されるべき電気通信サービスであることから、利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務として、従来の一號基礎的電気通信役務に加え第二號基礎的電気通信役務を、電気通信業務の休止及び廃止に関する届出の対象として明記することに賛同いたします。</p> <p>なお、第二號基礎的電気通信役務については、こうした利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務であるにもかかわらず、当該役務を支援する交付金制度による支援を受けたとしても、事業者がなおも財政困難でやむを得ず撤退する場合のセーフティネットであるラストリゾート責務の制度的担保がありません。</p> <p>仮に事業者が撤退した場合には、利用者が要望しても当該地域においては代替するサービスがないことから、国民生活に不可欠なサービスである第二號基礎的電気通信役務の提供を受けられるなくなるおそれがあります。</p> <p>こうした利用者にも不利益をもたらす事態を回避するためには、第一號基礎的電気通信役務が NTT 法によりラストリゾート責務が担保されているのと同様に、第二號基礎的役務についても制度的担保が必要です。</p> <p>ラストリゾート責務については、事業者に対して強制力を伴う役務提供義務を課し、経営の自由度を奪うことにもなることから、極めて特別な地位にある事業者のみが担い得るものであると考えます。この観点からは、全国規模の局舎や管路・とう道等の線路敷設基盤を保有し、政府出資の特殊法人として特別な責務を負う NTT 東・西が、ラストリゾート事業者として最も適切だと考えます。</p> <p>「デジタル田園都市国家インフラ整備計画」の下、全国的な光整備が見込まれる状況に鑑み、NTT 法を見直す際には、時代に即して、第一號基礎的電気通信役務に加えて第二號基礎的電気通信役務についても、NTT 法で NTT 東西に対してラストリゾート責務を課すよう検討することが必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、ラストリゾート責務の在り方については、現在、情報通信審議会通信政策特別委員会において議論されているものと認識しています。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-2-3 回線の休廃止時だけでなく、料金プランやオプションなどのサービス停止や新プラン開始等について、積極的な消費者への情報提供を行うべき。</p>	<p>考え方2-2-3</p>	
<p>回線の休廃止だけでなく、料金プランやオプションなどのサービス停止や新プラン開始等について、積極的な消費者への情報提供を希望します。</p> <p style="text-align: right;">【個人4】</p>	<p>頂いた御意見については、今後の参考として承ります。</p> <p>なお、料金プラン等を廃止するケースでは、当該プラン等が適用されていたサービスが引き続き新たな契約条件により利用者に提供されていれば、「休廃止」には該当しませんが、その旨を周知させないことにより利用者の利益を阻害すると考えられるような場合には、電気通信事業法第 26 条の4</p>	<p>無</p>

	の場合に準じて、利用者に周知させるための措置をとることが求められると考えます。	
3. 電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラインの改正		
意見3-1 案に賛同する。	意見3-1	
<p>〈p95 第7章 媒介等業務受託者に対する指導等の措置(法第27条の4)関係〉 加筆に賛成いたします。「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」における販売代理店へのヒアリングにより、販売代理店が不適切な業務運営を行うのは、電気通信事業者が無理な販売目標値を設定していることに一因があることが明らかになりました。そのために名義貸しをそそのかされたとの消費生活相談も入っています。消費者が安易に名義貸しをすることは大きな問題であり、当方としても消費者への啓発に努めます。電気通信事業者においては、販売代理店と十分なコミュニケーションを取っていただき、適正かつ合理性のある販売目標を設定していただきたいです。その上で不適切な業務運営が行われないよう指導を行うことが必要と考えます。それでも広範に不適切な運営が認められる場合は、指導の措置が適切に果たされていないと考え、総務省による指導をお願いします。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	賛同の御意見として承ります。	無
<p>〈p102 第7章第10節 委託状況を把握するための措置(施行規則第22条の2の18第1項第9号)〉 今回の改正および、「総務省販売代理店を対象とした届出制度等について(2023年10月)」等において、個人代理店の廃止や解散の状況が今後改善されることを期待します。</p> <p style="text-align: right;">【個人4】</p>	賛同の御意見として承ります。	無
意見3-2 説明書面は電磁的な方法でなく、書面送付がデフォルトであることをガイドラインで明示すべき。	考え方3-2	
<p>〈p33 第2章 契約前の説明義務(法第26条(法第73条の3において準用する場合を含む。))関係〉 電話勧誘の際、事業者から説明書面の送付か、URL提示によりサイトを見ながらの説明かを選ぶように促され、消費者が後者を選び、契約書面の確認が不十分なまま契約し、解約トラブルになるケースがあります。説明書面は電磁的な方法でなく、書面送付がデフォルトであることをガイドラインで明示することを重ねて希望します。</p> <p style="text-align: right;">【個人4】</p>	ガイドラインにおいて、電話勧誘の際に書面交付に代えて代替的方法が可能となるのは、消費者が自ら積極的に求める場合に限る旨明確化しています。	無
意見3-3 電話勧誘販売において契約書面を電磁的記録で添付するケースを引き続き注視すべき。	考え方3-3	
<p>〈p58 第3章第5節 情報通信の技術を利用する方法(電子交付方法)〉 消費生活相談の現場には、電話勧誘販売における「契約書面」を契約者の承諾なしにSMS等の電磁的記録で添付するケースが散見します。引き続き注視が必要と思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人4】</p>	頂いた御意見については、今後の参考として承ります。 なお、不適切な事例が確認された場合には、適切に処分・指導等の対応をすることが適切と考えます。	無

意見3-4 電気通信事業者が運用方針を代理店に伝えている前提であることを明記する必要がある。	考え方3-4	
<p>〈p83 第6章第1節 事実不告知及び不実告知の禁止〉 電気通信事業者が運用方針をきちんと代理店に伝えていることが前提であると思いますので、「委託元の電気通信事業者の運用方針を明確に伝えているにもかかわらず、運用方針に反する虚偽の説明をする場合」と明記していただきたいです。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	委託元の電気通信事業者が運用方針を伝達していない事項について、販売代理店が虚偽の運用方針等を説明することも不実告知に該当する場合があります。	無
意見3-5 違反行為において販売代理店も責任を負うことを明記する必要がある。	考え方3-5	
<p>〈p95 第7章 媒介等業務受託者に対する指導等の措置(法第27条の4)関係〉</p> <ul style="list-style-type: none"> 不適切な業務運営が行われた場合は、事実関係等に応じて、電気通信事業者だけでなく、個々の代理店の行為は代理店自身も責任を負うものであることについて留意が必要と考えます。 ガイドライン改正案の当該箇所に関連して、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2023」の p21 脚注 13「なお、販売代理店による個別の電気通信事業法への違反行為については、事実関係等に応じて、別途、当該販売代理店も責任を問われることになる。」との記載内容が、ガイドライン改定案に反映されていないことから、代理店による不適切な行為を惹起させない観点からも追記いただくことを要望いたします。 <p style="text-align: right;">【株式会社 NTTドコモ】</p>	いただいた御意見を踏まえ、追記します。	有
意見3-6 販売代理店ではなく、委託元である電気通信事業者が届出を行う制度への切り替えを検討すべき。	考え方3-6	
<p>〈p96 第7章 媒介等業務受託者に対する指導等の措置(法第27条の4)関係〉 代理店の廃止・休止が適切に届出されていません。このような状況が継続される場合は、届出は代理店が直接行うのではなく、委託する電気通信事業者が行う制度への切り替えを希望します。</p> <p style="text-align: right;">【個人4】</p>	頂いた御意見については、今後の参考として承ります。	無
4. その他		
意見4-1 無作為に電話を掛ける事業者を規制すべき。	考え方4-1	
<p>電気通信(音声電話)の発展は飽和状態を迎えていると思います。私は小規模な会社を経営しておりますが、募集もしていない求人のあっせん電話がかかってくる。集中して仕事をしている時この電話に悩ましいされることは腹だたい限りであります。これらの電話をかけてくる会社を規制する方策を通信行政から行ってほしい。たとえば何らかの名簿で無作為に電話を掛ける行為に対して、掛けられる側に対して高額な課金される仕組みなど、掛けられる側の時間を奪っている行為にたいしての代償を払うべきだと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>	頂いた御意見については、今後の参考として承ります。	無

※ 取りまとめの都合上、いただいた御意見は要約等の整理しております。